

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS

7200
CE7214

XXX, 29 de Enero de 2026

20261030003266

Señor(a)
ANDRES RINCON ORTEGA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX, XXX

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29209032 de 13 de Enero de 2026
Número de cuenta XXX

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29209032
Fecha del acto que se notifica: 21-01-2026

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



Luisa Alejandra Hernandez Lagu
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 2

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
	NÚMERO USUARIO: <u>XXX</u>	
PETENTE: <u>ANDRES RINCON ORTEGA</u>		
TIPO DE RESPUESTA: General () Acto (X)		
RADICADO ENTRADA / FECHA: <u>29209032 13/01/2026</u>		
RADICADO DE SALIDA / FECHA: <u>20261030003266 29/01/2026</u>		
Fecha de fijación: <u>13/03/2026</u>		
Fecha de desfijación: <u>19/03/2026</u>		
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco días, con la advertencia de que la notificación se concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."		

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29209032	Fecha de creación:	13/01/2026
Número de cuenta:	XXX	Meses reclamados:	1
Peticionario:	ANDRES RINCON ORTEGA		
Dirección:	XXX		
Teléfono:	XXX		
Municipio:	XXX	Departamento:	XXX
Fecha respuesta:	21/01/2026		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado: El señor Andrés Rincón, teléfono XXX, en calidad de propietario, reclama por el consumo de 339 kilovatios registrados en el periodo comprendido desde el 26/11/2025 al 26/12/2025, indica que es muy alto para el consumo que normalmente maneja, indica que utiliza los mismos equipos eléctricos con la misma frecuencia. Usuario no suministra lectura ni correo electrónico. Nota: Usuario manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 3 y el 9 de febrero para recibir su respuesta de manera personal.			
Decisión: Apreciado señor Andrés Rincón: Reciba un cordial saludo. En primer lugar, agradecemos la oportunidad que nos brinda para conocer sus necesidades, lo que nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. Le informamos que, tras revisar su reclamación y consultar nuestro sistema comercial, hemos identificado que el consumo correspondiente al período comprendido entre el 26/11/2025 y el 26/12/2025, equivalente a 339 kilovatios, se deriva de la diferencia entre lecturas reales tomadas en terreno. En particular, la lectura 22600 del 26/11/2025 y la lectura 22939 tomada por nuestro personal el 26/12/2025 confirman que las lecturas realizadas por la empresa son correctas. Por lo tanto, su reclamación se resolverá bajo los siguientes términos: Luego de revisar el consumo facturado para el período mencionado, que asciende a 339 kilovatios, se confirma que existe una desviación significativa, ya que supera el límite de variación permitido de 309.57 kilovatios. Este límite se establece con base en los consumos registrados durante los últimos doce (12) períodos facturados, considerando únicamente			

lecturas reales tomadas en terreno.

Dado que la desviación supera el límite permitido, la empresa estaba obligada a realizar una revisión previa a la facturación para determinar la causa de dicha variación, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, en cumplimiento del capítulo 5, cláusula 32C, literal 1, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del debido proceso, nuestro sistema comercial registra que el día 15/01/2026 se llevó a cabo una visita de revisión. Durante esta visita, se le hicieron pruebas técnicas al medidor y se encontró funcionando normal. Está ubicado en fachada, le registra energía a una vivienda y dos locales, una tienda y un negocio de venta de ropa. La variación del consumo se debe a los electrodomésticos que posee el usuario; queda conforme con la explicación del consumo facturado.

Con base en lo anterior, no se accede a su reclamación, y se confirma que el consumo facturado durante el período comprendido entre el 26/11/2025 y el 26/12/2025, equivalente a 339 kilovatios, corresponde a las diferencias de lecturas tomadas en terreno en cada ciclo de facturación

Finalmente, es pertinente señalar que el consumo de energía es directamente proporcional al uso de electrodomésticos y tomacorrientes en el inmueble. Por ello, recomendamos hacer un uso racional y adecuado del servicio, adoptando medidas eficaces para evitar el aumento del consumo. También sugerimos revisar periódicamente el funcionamiento de sus equipos eléctricos y las conexiones.

Reiteramos nuestro compromiso de prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales, lo que le permitirá evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación ambiental. Sabemos que cada acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las resoluciones de la CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y demás disposiciones vigentes.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Sumas no objeto de reclamo: 150,000

Resuelto por:



BRAYAN YESID OBREGON NAVARRO
AGENTE DE SERVICIO